



Enquesta de satisfacció d'usuaris 2016

Informe de resultats

Gener 2017

0. INTRODUCCIÓ

0.1. METODOLOGIA.

S'han elaborat tres qüestionaris diferents dirigits a les diferents tipologies d'usuaris que componen la comunitat universitària (PDI, PAS i alumnat).

Els continguts dels qüestionaris han sigut elaborats per la Biblioteca Universitària, tenint en compte tant les qüestions plantejades en enquestes anteriors, com la necessitat d'avaluar nous serveis.

Tot el procés d'elaboració de qüestionaris i recollida i anàlisi de dades ha sigut dut a terme per la Unitat Tècnica de Qualitat.

Les preguntes s'han agrupat en diversos apartats, valorats de l'1 al 7:

- Infraestructures i equipaments
- Fons bibliogràfic
- Web
- Cercador
- Catàleg
- Serveis que ofereix la biblioteca
- Personal de la biblioteca
- Valoració global de la biblioteca

Les enquestes, en format on-line, es van realitzar en el període comprès entre l'11 de juliol i el 5 de setembre de 2016.

La tècnica de mostreig va ser la de mostreig simple sobre el conjunt del PAS (exclòs el personal de la Biblioteca Universitària), PDI i alumnat de la UA.

0.2 PARTICIPACIÓ

En total es van realitzar 553 enquestes amb la següent distribució entre els diferents col·lectius:

Col·lectiu	Nº d'enquestes
PDI	142
PAS	88
Alumnat	327

Enquesta de satisfacció d'usuaris. 2016

Les preguntes de les enquestes han anat dirigides a la biblioteca que l'enquestat utilitzava amb major freqüència. La distribució del nombre d'enquestes arreplegades entre les diferents biblioteques ha sigut la següent:

Biblioteca	Nº d'enquestes
Ciències	39
Dret	47
Econòmiques	46
Educació	60
Filosofia i Lletres	264
Geografia	8
Politécnica i Ciències de la Salut	93

1. QÜESTIONS GENERALS

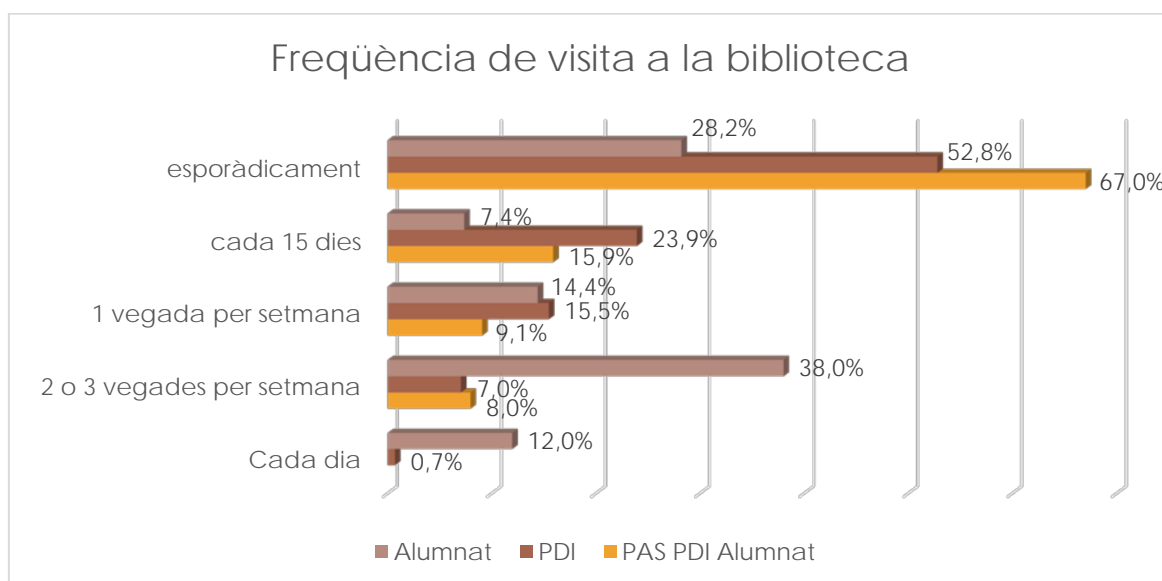
La primera part del qüestionari estava formada per quatre qüestions de tipus general:

- * A quin col·lectiu pertany?
- * Quina Biblioteca utilitza amb més freqüència?
- * Amb quina freqüència visita aqueixa Biblioteca?
- * Quin és el motiu o els motius pels quals acudeix a aquesta Biblioteca?

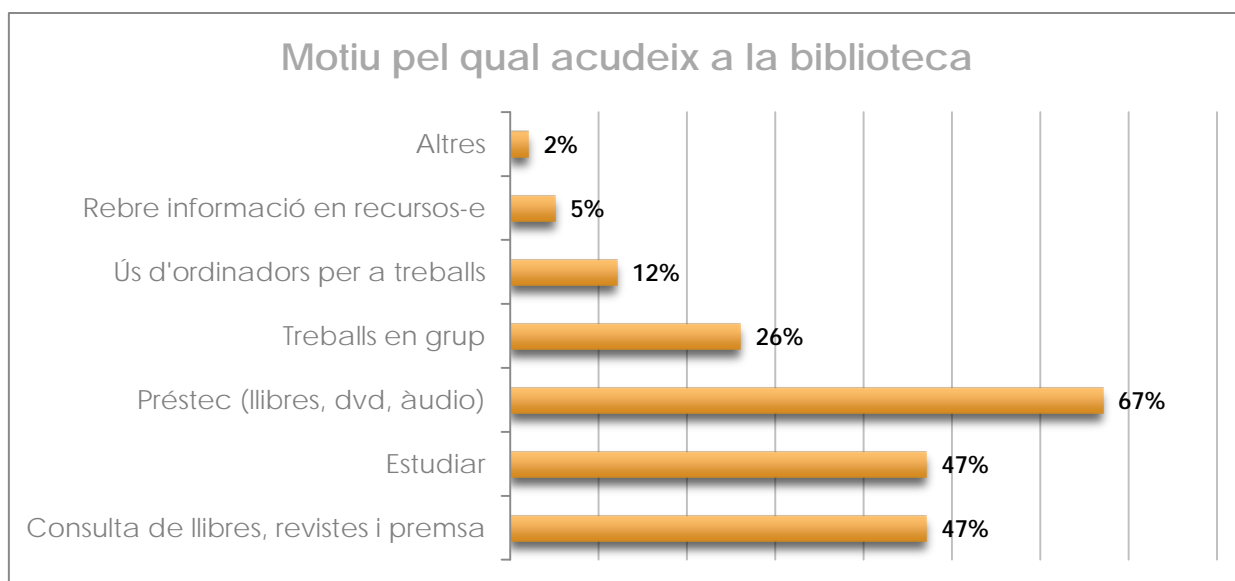
L'anàlisi de les dades de les dues primeres qüestions s'ha mostrat en l'apartat anterior de participació.

Referent a la freqüència de visita a la biblioteca l'aproximadament el 65% de l'alumnat acudeix a la biblioteca en l'interval comprès entre diàriament i una vegada a la setmana, sent la major freqüència 2 o 3 vegades a la setmana (38%). El 47% del professorat utilitza la biblioteca entre els intervals de diàriament i cada 15 dies i el 53% esporàdicament. Finalment el 67% dels enquestats corresponents al col·lectiu del PAS acudeixen a la biblioteca esporàdicament.

En aquesta qüestió cal tenir present que la freqüència de visita està arreplegant únicament la presència física en les instal·lacions, sense tenir en compte l'ús de serveis no presencials i la consulta de les col·leccions bibliogràfiques en format electrònic.



Quant al motiu pel qual s'acudeix a la biblioteca, de forma global, el préstec de llibres suposa el principal motiu per al 67% dels enquestats. A aquest li segueix la consulta de materials bibliogràfics en les pròpies sales de les biblioteques i l'estudi.



*Els percentatges sumen més del 100% per tractar-se d'una pregunta multi-resposta.

En l'anàlisi per col·lectius, l'alumnat utilitza primordialment la biblioteca com a sala d'estudi, seguit per l'ús del servei de préstec, la consulta d'obres en les pròpies sales i la realització de treballs en grup. El col·lectiu del professorat acudeix principalment a la biblioteca per a l'ús del servei de préstec i la consulta de les obres en les pròpies biblioteques. Finalment el col·lectiu del PAS acudeix a la biblioteca per a utilitzar el servei de préstec de materials.

Per col·lectius	PAS	PDI	Alumnat
Consulta de llibres revestisques i premsa	27%	65%	45%
Estudiar	8%	2%	78%
Préstec (llibres, *dvd, àudio)	88%	73%	58%
Treballs en grup	1%	1%	43%
Ús d'ordinadors per a treballs	1%	1%	19%
Rebre formació en recursos-e	3%	15%	2%
Altres	7%	1%	1%

2. RESULTATS

2.1 INFRAESTRUCTURES I EQUIPAMENTS

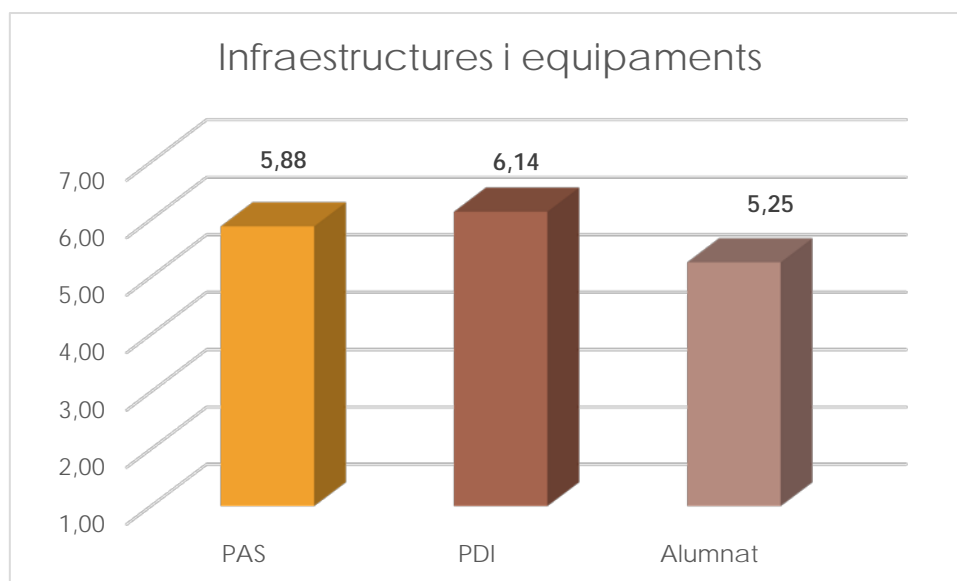
En l'apartat d'infraestructures i equipaments els aspectes millor valorats són la facilitat d'accés a les instal·lacions, la il·luminació i l'horari de la biblioteca. La puntuació més alta la rep l'horari de la biblioteca per part del col·lectiu del professorat, amb un 6,65.

Els aspectes pitjor valorats són la disponibilitat de connexions a la xarxa elèctrica, la disponibilitat d'ordinadors portàtils en préstec i la disponibilitat d'equipaments informàtics d'accés lliure. La puntuació més baixa la rep la disponibilitat de connexions de xarxa elèctrica per part del col·lectiu d'alumnat.

La mitjana global d'aquest apartat és **de 5,52**

	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Horari de la biblioteca	6,61	6,65	5,82	6,15
Facilitat d'accés a les instal·lacions	6,07	6,55	6,21	6,27
Senyalització de les instal·lacions	6,01	6,12	5,69	5,85
Il·luminació	6,26	6,53	6,07	6,21
Climatització	5,81	6,22	5,12	5,49
Ambient de treball i estudi, silenci	4,94	5,96	5,05	5,25
Disponibilitat de llocs de lectura	5,90	6,05	5,27	5,53
Disponibilitat d'equipaments informàtics d'accés lliure	5,80	5,81	4,89	5,20
Disponibilitat d'ordinadors portàtils en préstec	5,53	5,83	4,66	5,00
Disponibilitat de connexions a la xarxa elèctrica	5,59	5,95	4,63	4,93
TOTAL				5,52

La valoració global per col·lectius en l'apartat d'infraestructures i equipaments mostra una valoració més baixa del col·lectiu d'alumnat amb un 5,3 que contrasta amb el valor de 6,1 del professorat.



2.2 FONS BIBLIOGRÀFIC

Les preguntes plantejades en relació al fons bibliogràfic s'han adaptat a les tipologies de fons més utilitzades pels diferents col·lectius. Per açò al col·lectiu PAS no se li van plantejar qüestions relacionades amb la bibliografia recomanada i de docència i investigació i a l'alumnat la qüestió relativa a la bibliografia de docència i investigació. Aquesta última qüestió va quedar únicament per al professorat.

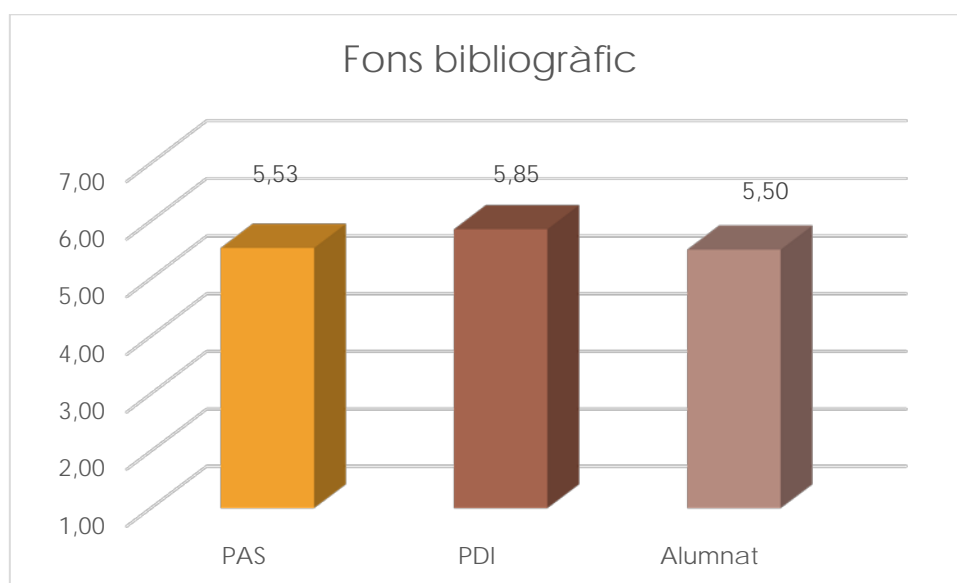
Les qüestions millor valorades es refereixen a la col·lecció de bibliografia recomanada i el fons bibliogràfic general per part del col·lectiu de professorat. La pitjor valorada per tots els col·lectius d'usuaris ha sigut la disponibilitat de recursos audiovisuals (pel·lícules, documentals, música).

La mitjana global d'aquest apartat aconseguix el valor de **5,68**

Fons bibliogràfic	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Fons bibliogràfic general	5,76	5,96	5,69	5,78
Recursos audiovisuals (pel·lícules, documentals, música)	5,32	5,51	5,35	5,39
Recursos electrònics (revistes electròniques, bases de dades, etc.)	5,51	5,74	5,39	5,52
Fons de bibliografia recomanada		6,18	5,57	5,82
Fons bibliogràfic per a la docència i la investigació		5,88		5,788
				5,68

Enquesta de satisfacció d'usuaris. 2016

La valoració global per col·lectius mostra també una mitjana menor entre l'alumnat.



2.3. WEB

En aquesta enquesta s'ha pretès recaptar una informació més detallada d'algunes de les eines més utilitzades, com són la pàgina web, el cercador i el catàleg, per açò s'han plantejat com a apartats independents.

La pàgina web de la biblioteca és un dels serveis no presencials més utilitzats pels usuaris. L'any 2016 es van realitzar 752.990 visites a la pàgina web.

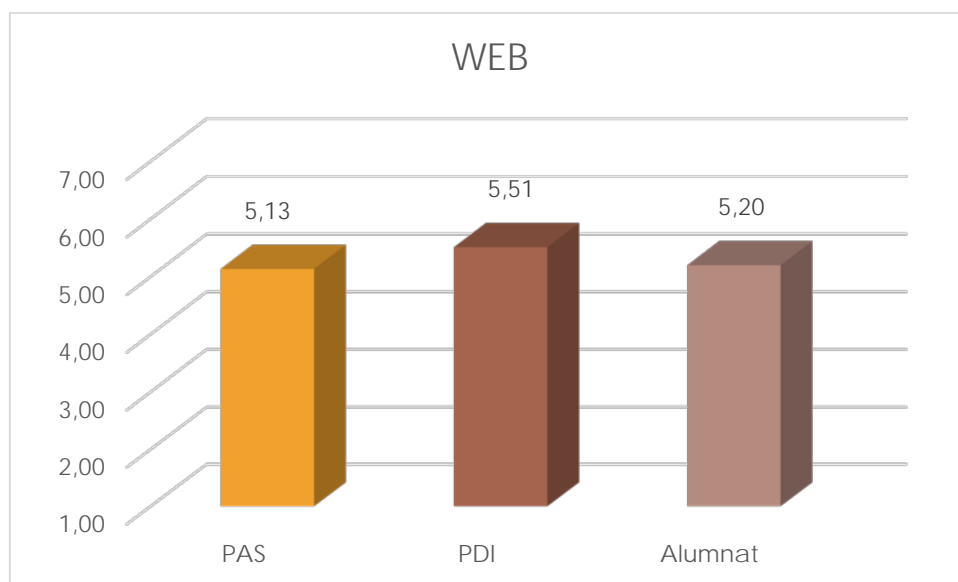
Els aspectes millor valorats han sigut l'actualització i la legibilitat (formats, colors) per part del col·lectiu del professorat. Els pitjor valorats, la facilitat per a trobar la web i el disseny adaptatiu per part del PAS. L'alumnat coincideix en aquest últim aspecte com la qüestió pitjor valorada de la pàgina web.

La mitjana global d'aquest apartat aconsegueix el valor de **5,27**.

Web	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Facilitat per a trobar la web	4,83	5,26	5,39	5,27
Continguts (serveis, recursos, formes de contacte)	5,32	5,70	5,43	5,48
Navegabilitat i facilitat d'accés als continguts	4,98	5,31	5,01	5,09
Actualització	5,38	5,75	5,17	5,36
Organització (estructura i distribució dels continguts)	5,08	5,30	5,01	5,10
Llegibilitat (formats, colors)	5,35	5,73	5,43	5,50
Disseny adaptatiu (visible en diferents formats de pantalla: mòbil, *pc, *tablet...)	4,98	5,51	4,93	5,08
				5,27

Enquesta de satisfacció d'usuaris. 2016

En aquest apartat el col·lectiu personal d'administració i serveis mostra una valoració més baixa, encara que presenta menys variació que en les qüestions precedents.



2.4. CERCADOR

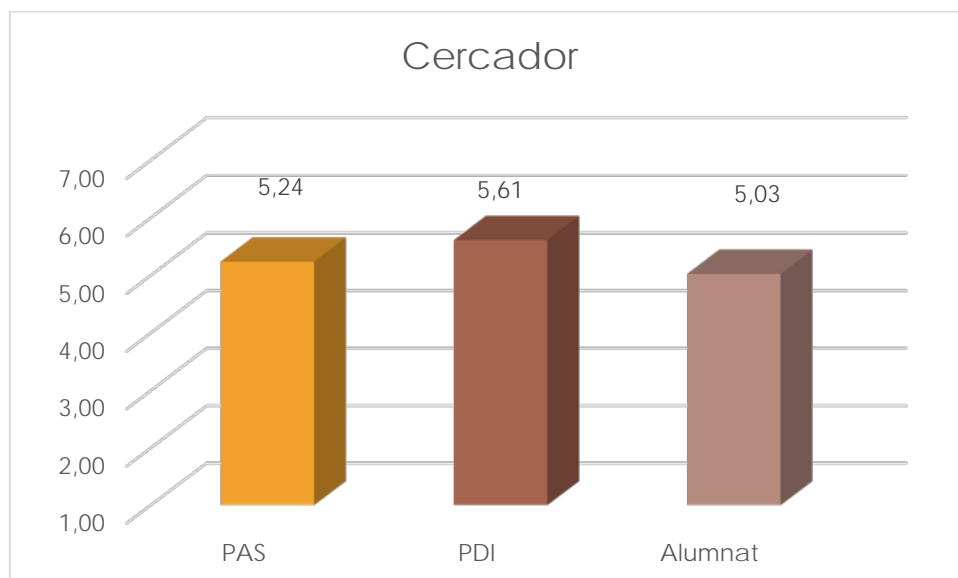
A través del cercador es poden realitzar cerques d'informació de forma conjunta sobre el catàleg, el repositori institucional RUA, així com en els continguts de diferents bases de dades subscrites. L'any 2016 s'han realitzat 333.799 cerques a través d'aquesta eina.

Els aspectes millor valorats han sigut la rapidesa de resposta i la presentació dels resultats, mentre que el pitjor valorat ha sigut les opcions per a guardar els resultats.

La mitjana global d'aquest apartat aconsegueix el valor de **5,23**.

Cercador	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Facilitat de cerca	5,17	5,49	5,13	5,28
Rapidesa de resposta	5,65	5,97	5,43	5,6
Presentació dels resultats	5,13	5,56	5,01	5,26
Opcions per a guardar els resultats	5	5,43	4,53	5,08
				5,23

Quant a la valoració global d'aquest apartat entre els diferents col·lectius, és l'alumnat el que atorga valors més baixos.



2.5. CATÀLEG

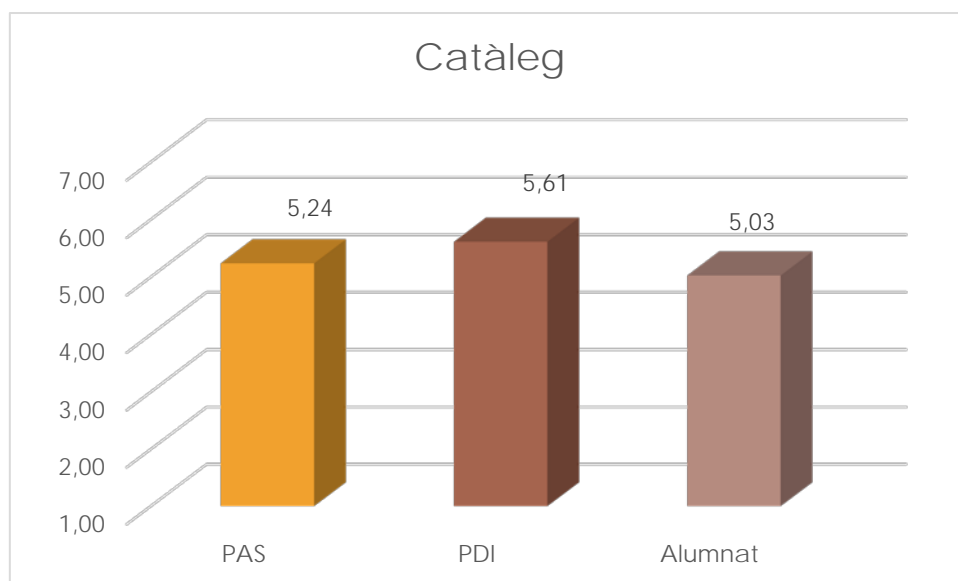
El catàleg de la biblioteca és el servei no presencial més utilitzat pels usuaris. L'any 2016 es van realitzar 1.073.791 consultes al catàleg bibliogràfic.

L'aspecte millor valorat és la rapidesa de resposta en les recerques, en el col·lectiu del professorat. Les opcions per a guardar els resultats i la presentació dels mateixos són els aspectes pitjor valorats entre l'alumnat.

La mitjana global d'aquest apartat aconseguix el valor de **5,31**.

Catàleg	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Facilitat de cerca	5,17	5,49	5,13	5,23
Rapidesa de resposta	5,65	5,97	5,43	5,61
Presentació dels resultats	5,13	5,56	5,01	5,18
Opcions per a guardar els resultats	5	5,43	4,53	4,88
				5,31

La valoració global del catàleg bibliogràfic mostra una valoració major del col·lectiu del professorat, amb una mitjana de 5,61, enfront del 5,03 de l'alumnat.



2.6. SERVEIS QUE OFEREIX LA BIBLIOTECA

En aquest apartat s'arregla l'opinió dels usuaris sobre els serveis centrals de la Biblioteca Universitària.

Els aspectes millor valorats es troben entre el col·lectiu del professorat, destacant la sol·licitud d'informació bibliogràfica, la facilitat per a realitzar consultes o tràmits de manera no presencial i el préstec interbibliotecari.

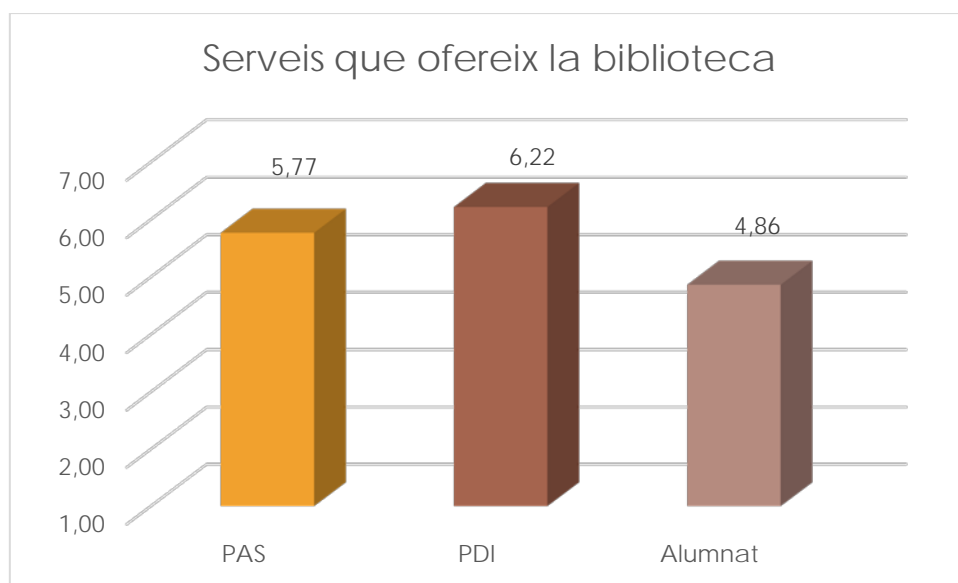
En el col·lectiu de l'alumnat trobem les valoracions més baixes dels serveis amb puntuacions per sota de 5 en els terminis de préstec a domicili, els mitjans per a la presentació de queixes i suggeriments, les respostes a les mateixes, etc.

	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Nombre màxim de llibres en préstec	5,98	6,27	5,15	5,58
Terminis del préstec a domicili	5,49	6,05	4,47	5,04
Préstec interbibliotecari	5,93	6,33	4,87	5,56
Sol·licitud de noves adquisicions	5,70	6,11	4,62	5,37
Informació sobre la biblioteca (notícies, guies, cartells, etc.)	5,60	5,91	4,97	5,32
Facilitat per a realitzar consultes o tràmits de manera no presencial (telèfon, internet)	5,82	6,37	5,28	5,68
Mitjans per a la presentació de queixes i suggeriments (bústies, formularis, etc.)	5,74	6,18	4,67	5,34
Respostes a queixes i suggeriments plantejats	5,74	6,18	4,64	5,33

Enquesta de satisfacció d'usuaris. 2016

Sol·licitud d'informació bibliogràfica	5,85	6,45	5,19	5,69
Oferta de cursos de formació per a usuaris/es	5,76	6,26	4,70	5,34
Publicació de materials en accés obert (RUA)	5,84	6,29	4,95	5,51

Referent a la valoració dels serveis l'alumnat mostra una valoració més baixa que la resta de col·lectius, sent en aquest apartat on existeix la màxima diferència de valoració de tots els apartats plantejats en l'enquesta.



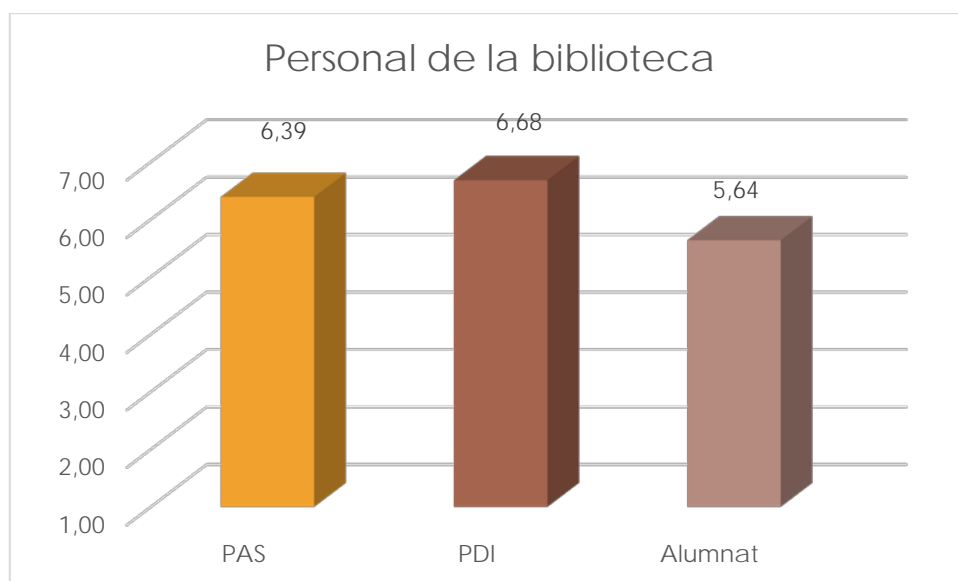
2.7. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

L'últim bloc de qüestions són les relatives al personal de la biblioteca. La mitjana obtinguda ha sigut la més elevada, amb un valor de **6,03**.

Les valoracions més elevades s'han arreplegat en el professorat, especialment en la disposició del personal per a respondre a les preguntes plantejades i en l'amabilitat i atenció del personal. Per contra les valoracions més baixes han recaigut en els mateixos apartats per part de l'alumnat.

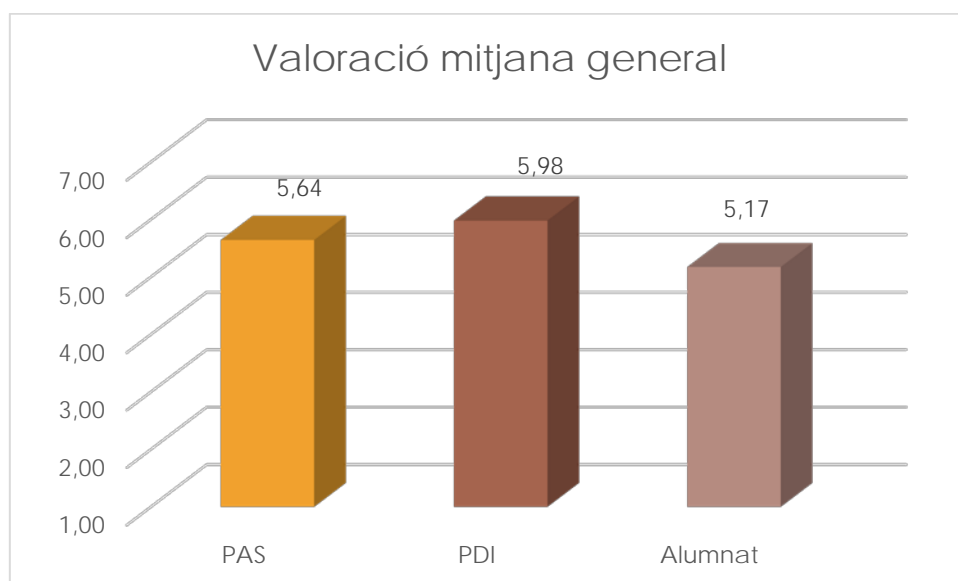
Personal de la biblioteca	PAS	PDI	Alumnat	Mitjana
Coneixements i capacitat del personal per a respondre a les preguntes plantejades	6,39	6,62	5,70	6,05
Disposició del personal per a respondre a les preguntes plantejades	6,41	6,72	5,64	6,04
Amabilitat i atenció del personal	6,37	6,71	5,57	5,99
				6,03

Respecte a la valoració per col·lectius segueix sent l'alumnat el que atorga una valoració menor.



2.8. VALORACIÓ GLOBAL DE LA BIBLIOTECA

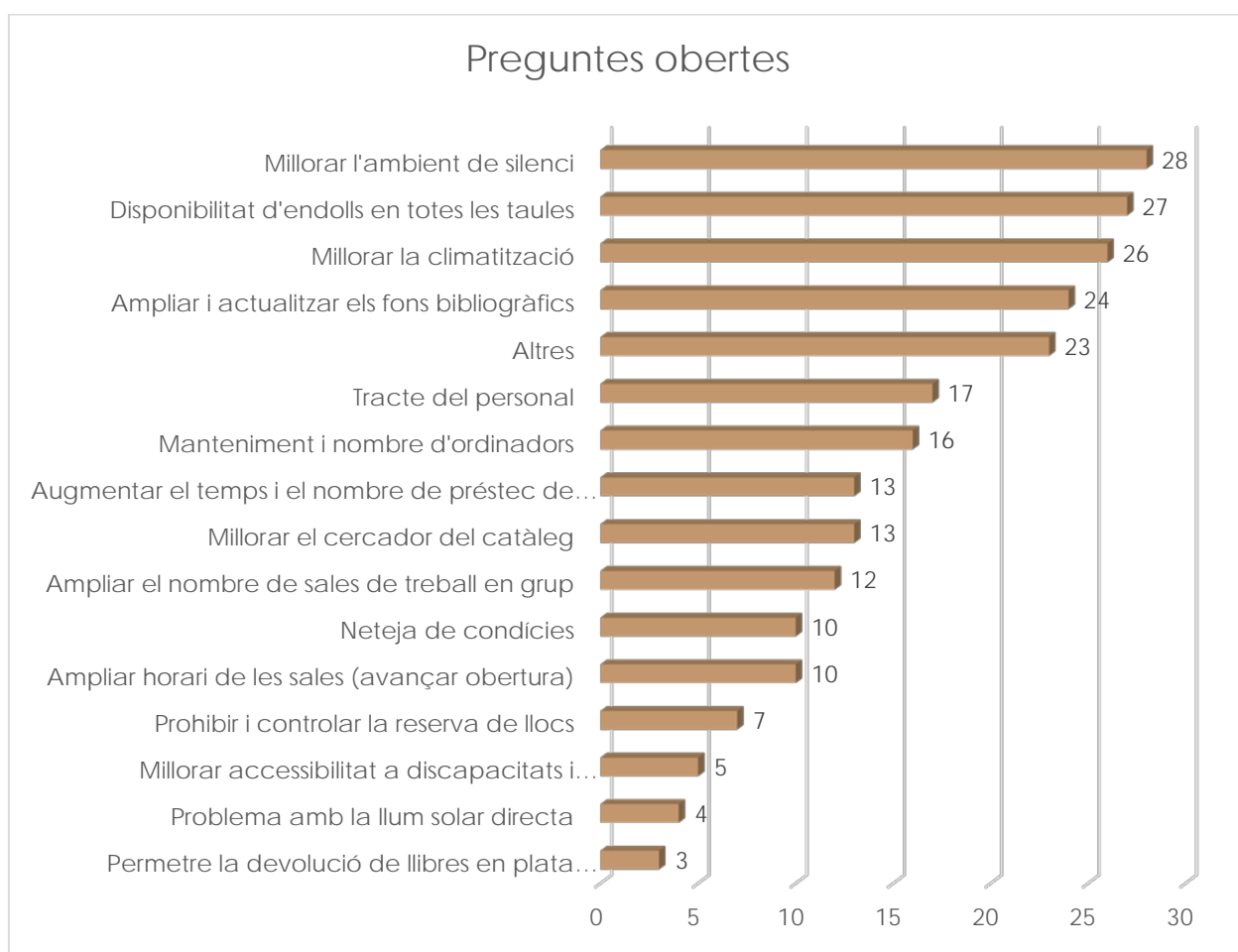
La valoració global presenta una mitjana de **5,53**, valor inferior al recollit l'any 2014 (5,68).



3. ANÀLISI DE LES PREGUNTES OBERTES

Per a finalitzar en el qüestionari se sol·licitava als enquestats que indicaren l'aspecte o aspectes que consideraven que era necessari millorar en relació amb el servei de la Biblioteca Universitària.

Es van rebre un total de 238 respostes. Com en enquestes anteriors les propostes més nombroses es refereixen a l'ambient de silenci de les sales d'estudi, a la disponibilitat de connexions elèctriques en les taules d'estudi, climatització dels edificis i actualització i millora del fons bibliogràfic.



4. RESULTATS GLOBALS PER COL·LECTIUS

A manera de resum, en la següent gràfica s'arreglen els resultats globals de cadascun dels apartats per col·lectiu. Com hem anat assenyalant, les valoracions del col·lectiu d'alumnat són les més baixes en tots els apartats. En contrapartida és el professorat el que valora més positivament tots els aspectes de la Biblioteca Universitària.

